





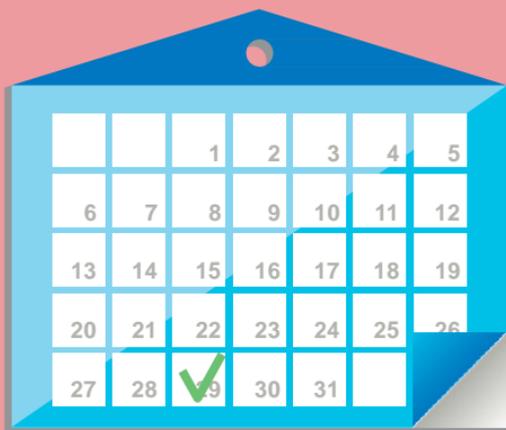
## Direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica

A Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010, que estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, traz direitos e deveres que os consumidores devem conhecer para utilizar os serviços corretamente e acompanhar a qualidade entregue por sua distribuidora.

Conheça alguns deles a seguir e fique de olho!  
As orientações podem ser conferidas na página da ANEEL: [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br).

## Você pode escolher entre seis datas para o vencimento da conta de luz.

Se a data de vencimento da sua conta de energia não atende a sua necessidade, basta solicitar a mudança à ENEL. Temos a obrigação de oferecer seis opções, pelo menos. Esse direito é garantido pela Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 (Art. 124, parágrafo 2º).



## Sua conta de luz deve chegar com, pelo menos, cinco dias do vencimento.



Sua conta de luz está chegando muito perto da data de pagamento? Entre em contato conosco. Tomaremos as providências para que a conta chegue ao seu endereço pelo menos cinco dias antes do vencimento. Esse direito está previsto no Art. 124 da RES 414/2010, que define direitos e deveres do consumidor de energia.

## Nossos Executivos estão a sua disposição.

Seu executivo de atendimento estará disponível para solucionar suas demandas com maior comodidade.

E você pode, nos horários citados abaixo, entrar em contato sempre que precisar.



### Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta - de 08h às 12h e de 14h às 17h30

### Canais de Comunicação:

E-mail corporativo: [clientescorporativos.goias@enel.com](mailto:clientescorporativos.goias@enel.com)

WhatsApp corporativo (62) 9 8558-7590

Telefone (Fixo ou Celular do seu executivo)

Visita Presencial

## Você pode ligar para a sua distribuidora a qualquer hora.

Precisa falar com a sua distribuidora? Então, é só ligar! Estamos preparados para atender por telefone a todo momento por meio da nossa Central de Relacionamento, gratuitamente, dentro da área de concessão ou permissão, para a solução de problemas emergenciais. Esse direito é garantido pela Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 (Art. 183), que define os direitos e deveres do consumidor de energia.

### Fale conosco por meio da

**Central de Relacionamento: 0800 062 0198**

## Está de mudança? Avise à distribuidora.

O consumidor deve manter seus dados cadastrais sempre atualizados junto à distribuidora. Quando existe mudança de endereço, o cliente deve solicitar o encerramento da relação contratual, caso ainda não tenha sido providenciada a alteração da titularidade por parte do novo cliente.



## Pagou sua conta de energia em dia? Ficar tranquilo não tem preço.

Pagar a sua fatura até a data de vencimento evita alguns transtornos, como cobrança de multa e juros por atraso no pagamento, além de ter o fornecimento de energia suspenso.

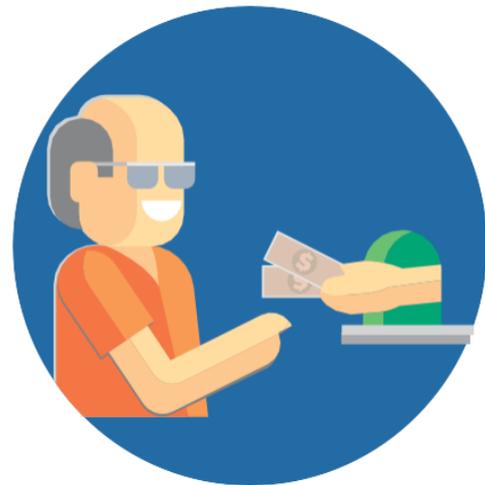


## Manutenção na rede elétrica? Sua distribuidora precisa avisar que vai faltar luz.



Às vezes, é necessário que a sua distribuidora desligue o fornecimento de energia elétrica na sua vizinhança para alguma manutenção ou obra na rede. Nesses casos, ela deve avisar no mínimo 72 horas antes, preferencialmente por e-mail. Mantenha o seu cadastro atualizado junto a distribuidora, para que não haja falha na comunicação. (Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 - Anexo IV, Cláusula 2ª, subitem 18).

## A distribuidora faturou um valor incorreto?



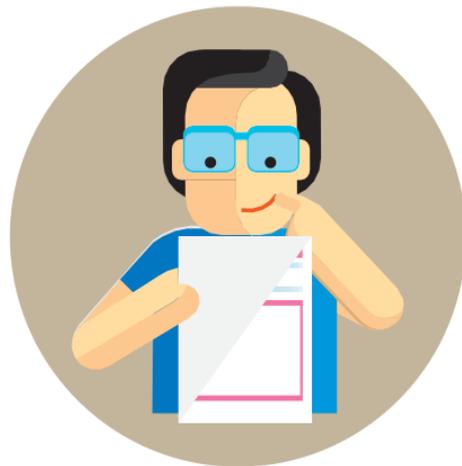
É direito do consumidor ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros. Isso vale não apenas para a conta do mês corrente, mas dos últimos 36 meses imediatamente anteriores à constatação do erro. Esse direito é garantido pela (Resolução Normativa ANEEL nº 414/2010 - Art. 113), que define os direitos e deveres do consumidor de energia.

## Permita o acesso da distribuidora às instalações de medição e proteção em sua unidade consumidora.

É dever do consumidor facilitar o acesso de empregados e representantes da distribuidora às instalações de medição e proteção para fins de inspeção e leitura.



## Fique atento. Você sabe quais são os serviços que a distribuidora pode cobrar?



A distribuidora cobrou de você pela segunda via da fatura? Ou por uma verificação de nível de tensão? Caso esses serviços tenham sido solicitados pelo consumidor, e devidamente executados, a distribuidora pode efetuar essa cobrança.

## Construção próxima à rede elétrica



É proibido construir debaixo ou muito próxima à rede elétrica. O risco de acidentes é grande. Verifique com o responsável da obra a distância mínima que deve ser seguida.

## Fios caídos

Não deixe fios soltos pelo chão. Caso seja necessário, proteja com material isolante, como o plástico. Mesmo quando estiver arrebentado e caído no chão, o fio pode estar ligado, então, não toque nele, muito menos se estiver desencapado.



**Presenciou alguma situação desse tipo?**  
Ligue imediatamente para: **0800 062 0198.**

## Andaimes, escadas, barras de ferro ou trabalho próximo às redes elétricas

Andaimes, escadas ou barras de ferro precisam estar montados de acordo com as normas de segurança, para evitar contato com as redes. Trabalhos realizados próximo às redes elétricas oferecem grande perigo ao trabalhador. Consulte a Enel sobre a possibilidade de isolar ou mudar a rede elétrica. O acidente pode ser fatal.



## Caminhão, caçamba ou guincho x rede elétrica



Tenha cuidado ao dirigir e manobrar caminhões com betoneiras, caçambas ou guindastes perto dos fios da rede elétrica. Esses equipamentos podem ficar muito próximos aos fios, com riscos de acidentes graves.

## Dicas de iluminação

1. Dê preferências às lâmpadas bulbo LED ou tubo LED, pois elas consomem menos energia que as incandescentes e fluorescentes, sem prejudicar a iluminação do ambiente, além de possuírem maior vida útil (em torno de 25.000 horas). Essas lâmpadas são mais indicadas para qualquer ambiente que necessite de iluminação continuada por mais de duas horas seguidas;
2. Apague as lâmpadas que não estiver utilizando, salvo aquelas que contribuem para a sua segurança;
3. Se você utiliza uma lâmpada incandescente de 60W, ao substituí-la por uma LED de 8W, terá uma economia da ordem de 85% no consumo;
4. Evite acender lâmpada durante o dia, utilize ao máximo a luz do sol.
5. Divida os circuitos de iluminação, possibilitando utilizá-los parcialmente sem prejudicar o conforto.



## Evite usar energia no horário de pico

O horário de pico no consumo de energia é entre 18:00 e 21:00h, de segunda à sexta. Neste intervalo, o consumo de energia elétrica é mais elevado, porque estão funcionando ao mesmo tempo, além das fábricas, a iluminação pública e residencial, vários equipamentos domésticos.

Para contribuir com a redução do consumo neste horário e diminuir custos financeiros, prevenindo a falta de energia elétrica: evite ligar muitos equipamentos e lâmpadas; utilize a menor carga possível, ou, escolha outro horário para utilizar maior quantidade de equipamentos.



## Evitando gastos extras na sua fatura

Se a sua conta apresenta consumo reativo excedente sugerimos a instalação de banco de capacitores para ajustar o fator de potência de suas instalações, evitando assim gastos extras na sua fatura.



## Evite o desperdício

Implementar um programa interno de economia de energia é um importante passo para evitar o desperdício de energia elétrica em sua unidade consumidora. Assim, no lugar de ações isoladas, haverá a implantação de processos e medidas integradas que serão mais eficazes.

Esse programa deve prever orientações, direcionamento, ações e controles para reduzir o "consumo específico", ou seja, reduzir o volume de energia necessário para a obtenção de um dado produto.

Saiba mais:

[www.eneldistribuicao.com.br](http://www.eneldistribuicao.com.br)

Dicas e Orientações

## Agora o seu resíduo reciclável tem destino certo e vale desconto na sua fatura de energia!

A Enel Distribuição trouxe para Goiás o Programa Ecoenel que visa a troca de resíduos recicláveis por bônus na conta de energia.

O Ecoenel, projeto de sucesso e orgulho há cerca de 10 anos, desenvolvido na Enel Ceará, une inovação e sustentabilidade para ajudar a encarar um desafio global: a destinação adequada de resíduos recicláveis.

Tornou-se um dos programas de sustentabilidade mais premiados do setor elétrico do mundo. Saiba como participar:



1

Separe seus resíduos recicláveis e leve até o Ecoenel.



2

No posto de coleta, os resíduos são pesados, o valor do bônus é calculado e você recebe o comprovante da troca realizada.



3

Os dados referentes à troca dos resíduos recicláveis são enviados automaticamente para o sistema de faturamento da Enel.



4

Você recebe sua conta de luz já com o bônus obtido com a troca dos resíduos recicláveis.

## Baixar o app do Ecoenel em seu celular

Confira os novos pontos de entrega que serão abertos em todo o Estado.

Consulte a tabela de preços de cada Eco ponto, acompanhe suas transações online e veja seu histórico de créditos em tempo real.



## O que fazer em caso de choque elétrico

### Providencie socorro médico imediatamente.

1. Afaste a vítima do contato com os fios usando um pedaço de madeira BEM SECO;
2. Desligue a tomada ou a chave geral ou chame a Enel;
3. Se não for possível desligar a chave geral, retire o fio elétrico com a ajuda de um material seco não condutor de energia (madeira, plástico, jornal, etc);
4. Ao carregar a vítima, tome cuidado para não complicar as lesões, principalmente na coluna vertebral.
  - a. Deite a vítima de costas e incline levemente a cabeça dela para trás;
  - b. Remova dentaduras, pontes móveis ou outros corpos estranhos da boca do acidentado. Desenrole a língua para evitar uma possível asfixia;
  - c. Feche as narinas da vítima. Coloque sua boca bem firme sobre a boca da pessoa acidentada e sopre até o peito se encher;
  - d. Libere a boca e as narinas da vítima, deixando o ar sair livremente. Repita estas operações de 12 a 15 vezes por minuto, até a recuperação da respiração.

## Orientações sobre Contrato

### Modalidade Tarifária:

#### Opção Tarifária para Grupo "B"

- Faturamento com aplicação da tarifa do Grupo "B".
- Clientes com potência nominal igual ou inferior a 112,5 kVA.
- Clientes com potência nominal igual ou inferior a 1.125 kVA, se classificada na subclasse cooperativa de eletrificação rural.
- UC localizada em área de veraneio ou turismo cuja atividade seja a exploração de serviços de hotelaria ou pousada, independentemente da potência nominal total dos transformadores.
- Instalações permanentes para a prática de atividades esportivas ou parques de exposições agropecuárias, quando a carga instalada dos refletores utilizados na iluminação dos locais for igual ou superior a 2/3 (dois terços) da carga instalada total.

### **Estrutura Tarifária Horária Verde**

- ❑ Tarifa única de demanda de potência (kW) Ponta e Fora de Ponta;
- ❑ Uma tarifa de consumo para o horário da ponta (kWh); Uma tarifa de consumo para o horário fora da ponta (kWh); Atendimento somente para ligações em tensão de 13,8 kV e 34,5 kV. Demanda contratada mínima de 30 kW.

### **Estrutura Tarifária Horária Azul**

- ❑ Uma tarifa de demanda de potência no horário de ponta (kW);
- ❑ Uma tarifa de demanda de potência no horário fora de ponta (kW);
- ❑ Uma tarifa de consumo para o horário da ponta (kWh);
- ❑ Uma tarifa de consumo para o horário fora da ponta (kWh);
- ❑ Obrigatória para ligações em tensão igual ou superior a 69 kV;
- ❑ Opcional para ligações em tensão de 13,8kV ou 34,5 kV;
- ❑ Demanda contratada mínima de 30 kW em pelo menos um dos seguintes horários (ponta ou fora de ponta).

### **Horários de Ponta, Fora Ponta e Reservado**

- ❑ Horário de ponta: Composto por 03 (três) horas diárias consecutivas, compreendido das 18h às 21h, de segunda a sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados nacionais.
- ❑ Horário fora de ponta: Composto pelo conjunto das horas diárias consecutivas e complementares às definidas no horário de ponta, inclusive sábados, domingos e feriados nacionais..
- ❑ Horário Reservado: Para as unidades consumidoras que detém equipamentos com uso de energia específico para irrigação e/ ou aquicultura que possuam benefício irrigante, terá redução da tarifa nos horários compreendidos das 21h e 30min às 6h do dia seguinte, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados nacionais.

### **Acréscimo de demanda**

A qualquer tempo, o cliente poderá solicitar acréscimo de demanda, sendo que o aumento dependerá da disponibilidade do sistema para atender o aumento de carga.

### **Demanda**

Média das potências elétricas instantâneas, integralizadas e solicitadas pelo consumidor em um intervalo de tempo padronizado de 15 minutos (kW). Assim, a sua demanda será medida quase 3 mil vezes ao longo do mês, devendo ser considerado para faturamento o valor mais alto.

### **Ultrapassagem de demanda**

A tarifa de ultrapassagem será aplicada sobre a parcela de demanda medida (kW) que superar 5% da respectiva demanda contratada, cujo preço corresponde a 02 (duas) vezes o valor da tarifa normal de fornecimento.

### **Alteração da modalidade tarifária**

A pedido do consumidor poderá ser feita qualquer alteração desde que a modificação anterior tenha sido feita há pelo menos 12 (doze) ciclos consecutivos e completos de faturamento, ou desde que seja apresentado em até 3 (três) ciclos completos de faturamento posteriores à revisão tarifária da distribuidora, que ocorre a cada 4 (quatro) anos.

### **Decréscimo de demanda**

De acordo com a resolução ANEEL nº 414/2010 o prazo para atendimento à redução de demanda é de 90 (noventa) dias a contar da data da solicitação, para os consumidores atendidos em tensão de 13,8 kV, e 180 (cento e oitenta) dias para os consumidores atendidos nas demais tensões, sendo vedada mais de uma redução em um período de 12 (doze) meses.

### **Redução imediata**

Conforme § 6º do artigo 134 da resolução ANEEL nº 414/2010, a redução imediata somente poderá ocorrer ao final do período de testes, limitada a 50% (cinquenta por cento) da demanda adicional ou inicial contratada, devendo, nos casos de acréscimo de demanda, resultar em um montante superior a 105% (cento e cinco por cento) da demanda contratada anteriormente.

### **PERÍODO DE TESTE NA DEMANDA**

De acordo com o art.134 da resolução ANEEL 414/2010, a concessão de período de teste, por ser uma condição muito específica conforme descritas, é dada na demanda quando:

I – início do fornecimento;

II.– mudança para faturamento aplicável à unidades consumidoras do grupo A, cuja opção anterior tenha sido por faturamento do grupo B;

III. – migração para tarifa horária azul; e

IV.– acréscimo de demanda, quando maior que 5% (cinco por cento) da contratada.

### **DEMANDA REATIVA**

É a energia que circula continuamente entre os diversos campos elétricos e magnéticos de um sistema de corrente alternada, sem produzir trabalho, expressa em quilovolt-ampère-reactivo-hora (kVArh).

### **COBRANÇA DE CONSUMO REATIVO**

Através da compensação da energia reativa, com a instalação de banco de capacitores, pode-se evitar a cobrança de reativos excedentes.

### **AVT**

Atestado de Viabilidade Técnica.

Requisito prévio para os projetos de novas conexões a partir de 75 kVA, e para todo acréscimo de potência.

A distribuidora avaliará e informará ao cliente sobre as condições de fornecimento e requisitos técnicos necessários para garantir a continuidade e qualidade da energia que será fornecida, inclusive elencando possíveis obras que possibilitem tal atendimento.

### **ENCARGO DE RESPONSABILIDADE**

#### **DA DISTRIBUIDORA – ERD**

Cálculo do Encargo de Responsabilidade da Distribuidora (ERD) e da participação do cliente em relação à construção do ramal, de acordo com a Resolução ANEEL n° 414/2010.

### **ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS**

Mantenha seus contatos sempre atualizados com a distribuidora, para que informações importantes como desligamento programado para manutenção na rede, informações sobre mudanças na Resolução 414/2010, orientações quanto ao uso inteligente da energia, cursos e eventos, possam ser enviados corretamente.



### **CURSO DE GESTOR DE CONTA DE ENERGIA**

O curso é gratuito e facilita o entendimento e interpretação da conta de energia e aborda conceitos tarifários, visando a otimização dos custos e a saúde financeira da sua empresa.

### **CURSO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA**

O curso é gratuito e aborda conceitos e técnicas para o uso eficiente de energia com didática especializada, envolvendo exposição teórica e participativa, atividades de vivências e simulações.





## Tarifa Branca

A Tarifa Branca é uma nova opção de modalidade tarifária que oferece aos consumidores valores diferenciados de energia conforme o dia e o horário do consumo.

Nos dias úteis (segunda à sexta), o valor da Tarifa Branca varia em três horários: Ponta, Intermediário e Fora Ponta. Nos fins de semana e feriados nacionais, o valor é sempre Fora Ponta, lembrando que os horários Ponta e Intermediário são mais caros e o horário Fora Ponta, mais barato.

Faculta-se a opção pela tarifa branca a todos os titulares de unidades consumidoras do grupo B e daquelas do grupo A com opção de faturamento B, exceto para os consumidores da subclasse baixa renda da classe residencial, da classe iluminação pública e àquelas com faturamento pela modalidade de pré-pagamento.

## Horário de Ponta:

### Goiás

---

18h00 às 21h00  
(dias úteis de segunda a sexta).

## Horário Intermediário:

### Goiás

---

17h00 às 18h00 e 21h00 às 22h00 (dias úteis de segunda a sexta).

## Horário Fora Ponta:

### Goiás

---

22h00 às 17h00 do dia seguinte (dias úteis de segunda a sexta). Todos os horários aos sábados, domingos e feriados nacionais.

## Cronograma

Conforme definido na Resolução Normativa nº 733/2016, da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), o consumidor poderá solicitar a adesão à Tarifa Branca a partir de 1º de janeiro de 2018. Entretanto, nos casos de unidades consumidoras ativas é necessário observar que existe um cronograma específico, que prioriza as solicitações, conforme o consumo médio anual.



## Iluminação Pública é responsabilidade da Prefeitura.

Toda a iluminação pública (ruas, praças e avenidas) é de responsabilidade da Prefeitura. E a Câmara Municipal é responsável por definir o valor desse serviço na sua conta. A Enel apenas arrecada os valores e repassa para a Prefeitura, que tem a obrigação de zelar e iluminar bem estes espaços.

## Ajude a manter a infraestrutura compartilhada segura e eficiente.

O compartilhamento de infraestrutura é um processo que beneficia a toda a população. E a colaboração de todos é fundamental para combater irregularidades.

Em caso de fios partidos ou baixos, cabos não identificados ou qualquer irregularidade, avise a Enel:

**0800 062 0198 Goiás**

## Telefones úteis

### Telefones úteis

Polícia Militar	190
Bombeiros	193
Samu	192
Guarda Municipal	153

## Denuncie o furto de energia

### Telefones Central de Atendimento Enel

Grandes Clientes - **0800 062 0198**

Clientes Convencionais - **0800 62 0196**

Atendimento Fora da Área de Concessão – **3546-5400**

Ou acesse o link <https://www.eneldistribuicao.com.br/go/Denuncie.aspx>

enel

**E→ ANEEL**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

**PEE - Programa de  
Eficiência Energética**